

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA, TBK**

SKRIPSI



**Oleh:
Bayu Devirman
170910234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA, TBK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Bayu Devirman

170910234

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Bayu Devirman
NPM/NIP : 170910234
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA, TBK”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Januari 2021



Bayu Devirman
170910234

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PT SUMBER
ALFARIA TRIJAYA, TBK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Bayu Devirman
170910234**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Januari 2021



**Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada saat ini persaingan dunia usaha ritel semakin ketat dengan semakin banyaknya pusat perbelanjaan. Bisnis ritel merupakan bisnis yang terus mengalami perkembangan dan banyak diminati. Persaingan membuat perusahaan-perusahaan di bidang ritel berupaya agar menjadi ritel pilihan konsumen serta mempertahankan konsumennya. Setiap penyedia jasa harus mengetahui kepentingan ataupun harapan konsumen agar konsumen merasa puas dan menjadi konsumen yang setia dengan perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Metode yang digunakan kuantitatif dengan desain kausalitas menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 135 konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 4,566 lebih besar dari t tabel 1,97824 dan signifikan dengan nilai sig t 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Kepuasan berpengaruh positif sebesar 7,612 lebih besar dari t tabel 1,97824 dan signifikan dengan nilai sig t 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Sedangkan kepercayaan berpengaruh positif sebesar 2,707 lebih besar dari t tabel 1,97824 dan signifikan dengan nilai sig t 0,008 lebih kecil dari alpha 0,05. Secara simultan kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan berpengaruh positif dengan nilai F hitung $101,260 > 2,67$ F tabel dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ terhadap loyalitas konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Untuk hasil uji determinasi menyatakan kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan mempunyai korelasi terhadap loyalitas konsumen sebesar 69,2% sedangkan sisanya sebesar 30,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Kepercayaan; Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

At this time the competition in the retail business world is getting tougher with the increasing number of shopping centers. The retail business is a business that continues to experience development and is in great demand. Competition makes companies in the retail sector strive to become the retail choice for consumers and to retain their consumers. Every service provider must know the interests or expectations of consumers so that consumers feel satisfied and become loyal consumers with the company. This study aims to determine the effect of service quality, satisfaction, and trust on consumer loyalty at PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. The method used is quantitative with the design of causality using multiple linear regression analysis. The sample used in this study were 135 consumers of PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. The data were processed using the SPSS version 23 program. The results of this study stated that service quality had a positive effect of 4.566, greater than t table 1.97824 and significant with a sig t value of 0.000 smaller than alpha 0.05. Satisfaction has a positive effect of 7,612 which is greater than t table 1.97824 and significant with a sig t value of 0.000 smaller than alpha 0.05. While trust has a positive effect of 2.707, greater than t table 1.97824 and significant with a sig t value of 0.008 smaller than alpha 0.05. Simultaneously service quality, satisfaction, and trust have a positive effect with F count 101.260 > 2.67 F table and a significant 0.000 < 0.05 on consumer loyalty PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. The results of the determination test state that service quality, satisfaction, and trust have a correlation with consumer loyalty by 69.2%, while the remaining 30.8% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Trust; Consumer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk tugas akhir strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima secara profesional. Melalui ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku pembimbing yang telah mengarahkan penulis dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa, memberi nasehat dan dukungan kepada penulis;
7. Seluruh karyawan PT Sentosa Prima Utama Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data dan kuesioner sebagai responden;
8. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya. Amin.

Batam, 23 Januari 2021



Bayu Devirman
170910234

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Cara Membangun Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Kepuasan	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan	14
2.1.2.2 Tipe Kepuasan.....	16
2.1.2.3 Faktor Kepuasan.....	17
2.1.2.4 Indikator Kepuasan.....	18
2.1.3 Kepercayaan	19

2.1.3.1	Pengertian Kepercayaan.....	19
2.1.3.2	Jenis-jenis Kepercayaan	20
2.1.3.3	Faktor Kepercayaan	21
2.1.3.4	Indikator Kepercayaan	21
2.1.4	Loyalitas Konsumen	22
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Konsumen	23
2.1.4.2	Karakteristik Loyalitas	24
2.1.4.3	Faktor Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.4.4	Indikator Loyalitas Konsumen	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1	Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	29
2.3.2	Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	30
2.3.3	Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	30
2.4	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Operasional Variabel	33
3.2.1	Variabel Independen.....	33
3.2.2	Variabel Dependen.....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel	35
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	36
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	37
3.5	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2	Uji Kualitas Data	38
3.5.2.1	Uji Validitas.....	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1	Uji Normalitas	39

3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	40
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.4	Uji Pengaruh.....	41
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.5	Uji Hipotesis	43
3.5.5.1	Uji T.....	43
3.5.5.2	Uji F.....	43
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.6.1	Lokasi Penelitian	43
3.6.2	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Responden	45
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	50
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	50
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Kepuasan (X_2)	52
4.1.2.3	Analisis Deskriptif Kepercayaan (X_3).....	53
4.1.2.4	Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y).....	54
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Instrumen	55
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas.....	55
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	61
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh	66
4.1.5.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	68

4.1.6.1	Hasil Uji T (Parsial).....	68
4.1.6.2	Hasil Uji F (Simultan).....	70
4.2	Pembahasan.....	71
4.2.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	72
4.2.2	Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	72
4.2.3	Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	73
4.2.4	Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Diagram Pie Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3 Diagram Pie Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.4 Diagram Pie Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Histogram	62
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	62
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi R	39
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	52
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X2).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X2)	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X3).....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi (R ²)	68
Tabel 4.23 Hasil Uji T (Parsial)	69
Tabel 4.24 Hasil Uji F (Simultan).....	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	38
Rumus 3.2 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	38
Rumus 3.3 Koefisien <i>Reliability Instrument</i>	39
Rumus 3.4 Uji <i>Glejser</i>	41
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	42